

ABSTRAK

Tanggapan merupakan suatu respon atau jawaban karena terpenuhinya suatu kebutuhan, yang berarti penilaian terhadap suatu barang atau jasa memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan. Hal ini menunjukkan bahwa terpenuhinya suatu kebutuhan akan menciptakan kenyamanan dan kepuasan. Kepuasan pasien yang maksimal adalah tujuan utama suatu pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan merupakan suatu pelayanan yang diberikan kepada penderita atau yang memerlukan suatu penyembuhan, pemulihan dan peningkatan taraf kesehatan. Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Kande FKG Unhas sebagai salah satu rumah sakit gigi dan mulut yang menjadi tempat praktek mahasiswa koast tentunya harus memperhatikan pelayanan kesehatan yang diberikan terutama menyangkut masalah biaya atau jasa pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tanggapan pasien terhadap jasa pelayanan radiografi di RSGM Kande. Metode penelitian yang digunakan adalah observational deskriptif, sampel dari 45 responden dipilih secara consecutive sampling dan responden kemudian mengisi kuesioner yang telah dibagikan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tanggapan pasien terhadap jasa pelayanan radiografi di RSGM Kande FKG Unhas yang meliputi biaya pemeriksaan radiografi, menurut 40 responden di bagian Radiologi RSGM Kande menyatakan masih terjangkau.

Kata kunci : tanggapan pasien, jasa pelayanan radiografi

Korespondensi : Rezky Oktaviyani, Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Hasanuddin

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Tanggapan merupakan suatu respon atau jawaban karena terpenuhinya suatu kebutuhan, yang berarti penilaian terhadap suatu barang atau jasa memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan. Hal ini menunjukkan bahwa terpenuhinya suatu kebutuhan akan menciptakan kenyamanan dan kepuasan. Kepuasan pasien yang maksimal adalah tujuan utama suatu pelayanan kesehatan. Untuk mencapai tujuan tersebut perlu diterapkan suatu pelayanan kesehatan yang berkualitas.¹

Pelayanan kesehatan merupakan suatu pelayanan yang diberikan kepada penderita atau yang memerlukan suatu penyembuhan, pemulihan dan peningkatan taraf kesehatan. Pencapaian tujuan pelayanan kesehatan yang baik dipengaruhi oleh beberapa hal, yaitu keinginan pasien dan pelayanan kesehatan.²

Menurut Notoatmodjo yang dikutip oleh Yudha Rahina , suatu rumah sakit sebagai salah satu penyedia pelayanan kesehatan harus memperhatikan strategi pemasaran meliputi harga, produk dan promosi. RSGM Kande Makassar sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan tentunya harus memperhatikan hal tersebut.²

Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Kande FKG Unhas sebagai salah satu rumah sakit gigi dan mulut yang menjadi tempat praktek mahasiswa koast tentunya harus memperhatikan pelayanan kesehatan yang diberikan terutama

menyangkut masalah biaya atau jasa pelayanan kesehatan karena seperti yang kita ketahui pasien yang datang ke RSGM Kandeia rata-rata dari golongan kelas menengah ke bawah yang sangat memperhitungkan masalah biaya pelayanan kesehatan, untuk itu dalam memberikan suatu pelayanan sebaiknya dapat memberikan suatu kepuasan bagi pasien. Ketika pasien merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan, besar kemungkinan mereka akan kembali lagi, bahkan bisa merekomendasikan kepada kerabatnya.¹

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai tanggapan pasien terhadap jasa pelayanan radiografi di RSGM Kandeia.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut bagaimana tanggapan pasien terhadap jasa pelayanan radiografi di RSGM Kandeia?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tanggapan pasien terhadap jasa pelayanan radiografi di RSGM Kandeia.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Dengan adanya penelitian ini, dapat dijadikan sebagai bahan masukan pada bagian Radiologi RSGM Kandeia dalam mengevaluasi penerapan jasa pelayanan radiografi di RSGM Kandeia.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di RSGM Kande FKG Unhas dapat diambil kesimpulan dari 40 responden bahwa jasa pelayanan pemeriksaan radiografi di RSGM Kande FKG Unhas masih terjangkau oleh masyarakat.

6.2 Saran

6.2.1 Dalam menentukan biaya pemeriksaan foto rontgen gigi, sebaiknya semua faktor penentu biaya pemeriksaan diperhitungkan sehingga diperoleh biaya pemeriksaan yang ideal.

6.2.2 Kualitas pelayanan harus tetap dijaga sebaik mungkin meskipun jasa pelayanan masih dirasa rendah.